Guide d’application de la marque

Tome 1 : le référentiel Accueil Vélo 2025

Décembre 2024

Sommaire

Edito 3
Le processus d'élaboration du nouveau référentiel Accueil Vélo 4
Accueil Vélo : quelques repères 5
Le nouveau référentiel Accueil Vélo 7
L'éligibilité à la marque 8
Les 7 critères socles 9
Les critères - Hébergement 17
Les critères - Location 22
Les critères - Réparation 24
Les critères - Restauration 25
Les critères – Site de visites 26
Les critères - Activité de loisirs 27
Encore des questions ? 28

Chers animateurs et référents Accueil Vélo,

Accueil Vélo est amenée à jouer un rôle important dans le cadre de nos ambitions communes de développement du tourisme à vélo en France.

Pour faire de la France la 1ère destination mondiale du tourisme à vélo, l'ensemble des partenaires économiques et institutionnels ont après 24 mois de travaux collectifs, réaffirmé le besoin d'offrir des services qualifiés et adaptés aux besoins des touristes à vélo dans toute leur diversité : voyageurs à vélo, touristes en séjour pratiquant le vélo pour des sorties loisirs comme pour des challenges plus sportifs.

Tous ces partenaires ont choisi la marque Accueil Vélo pour devenir "La" marque qualité de référence pour ces services.

Pour répondre aux besoins des touristes, la marque Accueil Vélo doit donc poursuivre son déploiement territorial – déploiement que vous portez depuis 15 ans, pour mailler le territoire avec les services Accueil Vélo. L'objectif collectif est ambitieux : atteindre les 20 000 établissements labellisés à horizon 2030.

Pour cela, la marque qui bénéficie aujourd'hui d'une bonne notoriété auprès des clientèles itinérantes, fera l'objet d'un important effort pour en développer la notoriété et la rendre encore plus attractive pour les prestataires touristiques.

La qualité de réassurance de la marque, les notions de rencontres et d'accueil spécifique des clientèles vélo qui sont au cœur des valeurs de la marque seront le socle des campagnes qui seront déployées à partir de mi-2025.

Pour exprimer ce socle de valeurs fort, conforter la qualité de la marque et s'assurer que sa promesse client réponde aux attentes de tous les touristes à vélo, et pour qu'Accueil Vélo offre la même expérience aux touristes à vélo sur l'ensemble du territoire, un chantier de mise à jour du référentiel a été engagé en décembre 2023. Vous avez été plus de 150, animateurs territoriaux et référents qualité à participer aux différentes étapes de ce chantier.

Sept principes ont guidé les étapes de ce travail :

- Réaffirmer les valeurs de la marque
- Recentrer la marque sur les besoins fondamentaux des touristes à vélo
- Conforter la qualité de réassurance de la marque
- Renforcer la notion d'Accueil spécifique des clientèles vélo
- Adopter une formulation du socle de la marque facile à comprendre pour les clientèles touristiques
- Toiletter les critères pour tenir compte des évolutions des pratiques, des évolutions réglementaires comme de vos contraintes de ressources.
- Recentrer le travail de référent qualité autour de l'acculturation et de l'animation de la dynamique territoriale autour du tourisme à vélo.

A l'issue de ces douze mois de travaux un nouveau référentiel a été consolidé. L'ensemble des choix opérés l'ont été en accord avec la communauté qui s'est mobilisée durant toute cette année.

Ce guide d'application de la marque a pour vocation de vous présenter l'esprit du nouveau référentiel et de répondre aux questions que nous avons collectées tout au long du processus pour vous permettre de l'appliquer sur votre territoire dès janvier 2025, en toute sérénité, dans la diversité de vos organisations et réalités territoriales.

Le processus d'élaboration du nouveau référentiel Accueil Vélo

Juillet 2023

4 **chantiers stratégiques** pour Accueil Vélo
- Actualisation des référentiels
- Evolution du processus de labellisation
- Création d'un outil de gestion de la marque
- Elaboration d'une stratégie de communication

Octobre

Information aux animateurs territoriaux sur le plan stratégique Accueil Vélo

Février -Mars 2024

Traitement des réponses au questionnaire et des contributions

Mai

Traitement des votes sur les critères thématiques essentiels à la valeur de la marque

28 juin

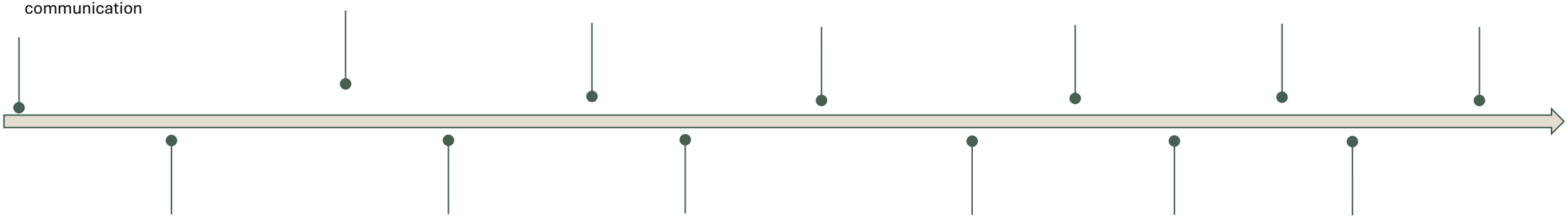
Signature du contrat de filière économique du vélo qui identifie AV comme la marque de référence pour les services aux touristes à vélo

8 octobre

Séminaire technique national
Présentation et appropriation du référentiel.

Janvier 2025

Diffusion du Référentiel Accueil Vélo
et de son guide d'application



Eté 2023

Etude : revue de littérature : quels besoins de services pour les touristes à vélo ?

Déc 2023

Diffusion à l'ensemble des référents de la vision stratégique Accueil Vélo 2030 + Questionnaire sur les évolutions pressenties des référentiels

18 Avril

Séminaire national
Validation des critères ayant recueillis +de 75% des votes,
Abandon des critères ayant recueilli - de 25% des votes
Vote pour les critères les plus et les moins contributifs aux valeurs de la marque

ADN Tourisme passe le relais à FVT pour l'animation de la marque

12 juin

Atelier Accueil Vélo CNTV
Validation des critères les + contributifs et de l'abandon des critères les - contributifs
2 critères à travailler : sécurité, restauration.

Eté

Travaux sur les critères restant à arbitrer

Décembre

Prise en compte des retours du séminaire technique pour derniers ajustements

Accueil Vélo : quelques repères

Un peu d'histoire

La marque Accueil Vélo est née en 2008 en Région Centre pour structurer et qualifier l'offre de services autour de « La Loire à Vélo ». Le Comité Régional du Tourisme Centre-Val de Loire et France Vélo Tourisme sont copropriétaires de la marque depuis plus de 10 ans.

Le déploiement d'Accueil Vélo s'est réalisé grâce à l'investissement des animateurs territoriaux et référents qualité Accueil Vélo : ADT, CRT et Offices de Tourisme. C'est l'engagement de cette communauté d'animateurs territoriaux et de référents qualité qui permet à la marque de disposer aujourd'hui de plus de 9800 services labellisés Accueil Vélo.

ADN Tourisme, fédération des OGD, a co-animé avec France Vélo Tourisme ce déploiement de 2011 à 2023, organisant des ateliers annuels, mettant en place un forum technique et un espace de ressources documentaires, répondant aux sollicitations des territoires. Elle a passé le relais à France Vélo Tourisme au printemps 2024.

Les chantiers d'organisation de la marque 2025-2027

France Vélo Tourisme va continuer à élaborer les documents qui sont nécessaires à votre mission soit de référent qualité soit d'animateur territorial, à proposer un programme d'on-boarding pour les nouveaux référents, des documents contractuels remis à jour, un espace numérique dédié à la marque et des temps d'animation collectifs. Tous ces chantiers continueront à se réaliser sous un mode collaboratif.

La refonte du référentiel thématique des Offices de Tourisme fera elle l'objet d'un chantier dédié mené avec ADN Tourisme.

Enfin, régulièrement nous vous rendrons destinataires de données et analyses sur les évolutions des touristes à vélo et de leurs besoins. Voilà un très rapide aperçu des évolutions récentes.



Les attentes des touristes à vélo

Depuis la naissance de la marque en 2008, les touristes à vélo sont de plus en plus nombreux et leur profil s'est très largement diversifié. Le touriste à vélo n'est plus uniquement un cycliste aguerri, homme de plus de 50 ans partant pour un voyage à vélo et l'avènement du VAE a achevé de mettre en selle tous types de pratiquants. La possibilité de faire du vélo devient aujourd'hui un argument dans le choix de sa destination vacances.

Pour Accueil Vélo, s'adapter à ces nouvelles pratiques, aux attentes de tous ces touristes à vélo était donc indispensable. Les enquêtes de fréquentation réalisées régulièrement le long des itinéraires et les travaux d'observation permettent aujourd'hui de disposer d'une vision complète des besoins de services des touristes à vélo.

Ces besoins sont très largement similaires pour les cyclistes itinérants comme pour les touristes en séjour. Deux points les différencient : le besoin d'hébergement à la nuitée pour les clientèles itinérantes et la nécessité de trouver des services rapprochés de l'itinéraire.

Sans surprise, la demande d'hébergements arrive en tête des demandes ; elle est suivie par l'information sur les points de ravitaillement, les toilettes, la présence de cafés/restaurants et commerces, de services de réparation, de points de recharge des batteries des VAE. Il est à noter que cette attente relève de la réassurance car les batteries des VAE ont la capacité de supporter une sortie vélo quotidienne moyenne.

Au-delà de la présence de ces services, les touristes à vélo expriment des besoins clairs : rouler en sécurité, pouvoir stationner leurs vélos en sécurité et poser leurs bagages pendant une visite ou une pause-café / restaurant.

Ces besoins sont partagés par les clientèles itinérantes comme par les clientèles en séjour tout comme les motivations pour la balade ou le voyage à vélo. Si l'immersion dans la nature et la découverte de paysages sont en tête des motivations, la rencontre et la convivialité sont au cœur des pratiques.

« Accueil Vélo » prend donc encore davantage de sens en proposant la rencontre de prestataires engagés dans l'accueil de touristes à vélo. L'évolution d'Accueil Vélo repose donc sur un renforcement de l'engagement des prestataires véritables ambassadeurs de leur destination vélo et du socle des services proposés aux cyclistes.

Au-delà de ces attentes « socle » partagées par toutes les clientèles, on assiste à une diversification des attentes correspondant à la nouvelle diversité des touristes à vélo.

La qualité et la précision de l'information délivrée aux touristes à vélo en amont de leurs vacances à vélo sera donc essentielle pour leur permettre de choisir l'Accueil Vélo qui correspond le mieux à leurs envies, leurs besoins et qui participera à la qualité de leur expérience.

Le nouveau référentiel Accueil Vélo

Ce sont 7 critères socles communs qui portent la promesse de la marque.

Les critères socles ont été rédigés pour nos cibles, décrivant ce qu'elles peuvent espérer d'Accueil Vélo. Chaque critère a été validé par les votes des 134 répondants à l'enquête de décembre 2023.

Critère n°1 : **Être informé sur le meilleur parcours pour arriver chez votre Accueil Vélo (**Approuvé à 86 %)

Critère n°2 : Être accueilli : vous, votre vélo, vos sacoches par un prestataire engagé dans son territoire (Approuvé à 82% pour l'accueil et 92% pour l'engagement)

Critère n°3 : Pouvoir stationner gratuitement votre vélo (Approuvé à 77,5 %)

Critère n° 4 : Pouvoir déposer vos sacoches et bagages le temps de votre pause (Approuvé à 84.4 %)

Critère n°5 : Pouvoir recharger votre téléphone, votre GPS pendant la pause (Approuvé à 91.5%)

Critère n°6 : Pouvoir recharger la batterie de votre VAE le soir à l'étape. (Approuvé à 91.5 %)

Critère n°7 : Avoir à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries (Critère existant maintenu)

+

Des critères thématiques toilettés

Les critères thématiques ont également été soumis au vote des 90 référents et animateurs présents lors de l'atelier du 18 avril 2024. Ces votes ont permis :

D'intégrer les critères dans le socle commun

De conserver les critères jugés les plus contributifs à la valeur de la marque par plus de 75% des votants *

De supprimer ceux jugés les moins contributifs à la valeur de la marque par plus de 75% des votants*

De supprimer ceux correspondant à des obligations légales ou réglementaires liées à la nature même de l'activité du prestataire et n'ayant pas de lien avec Accueil Vélo

Être situé à proximité d’un itinéraire vélo

Quel type d’itinéraire est concerné ?

- D’un itinéraire inscrit au schéma national des véloroutes et voies vertes
- D’un itinéraire inscrit à un schéma régional ou départemental cyclable.
- D’un itinéraire « sportif » inscrit dans les mêmes schémas que ci-dessus ou au PDIPR ou labellisé « Grandes Traversées » par la FFC avec laquelle FVT a conclu un partenariat. Des discussions sont en cours avec d’autres fédérations pour intégrer d’autres labellisations dont les critères qualité répondent aux cahiers des charges de France Vélo Tourisme.
- D’un « camp de base » ou « destinations fleurons » correspondant au cahier des charges pour les offres vélo, les services et l’intérêt touristique
- D’un itinéraire de « maillage », sur véloroute, reliant deux itinéraires ou rejoignant un lieu touristique d’importance, inscrit à un schéma départemental et mesurant de 35 à 100 km.

Que signifie à proximité ?

Jusqu’ici un prestataire Accueil Vélo devait être situé à moins de 5 km de l’itinéraire. Cette limite est abolie. Pourquoi ?

- En réponse aux demandes que référents et animateurs nous ont remontées et parce que vous l’avez validé : sur les 134 animateurs et référents ayant répondu à l’enquête de décembre 2023, 84 % ont approuvé cette évolution
- Pour permettre de labelliser des prestataires motivés remplissant tous les critères socles et thématiques qui étaient situés au-delà des 5 km et qui n’étaient pas éligibles
- Car la montée en puissance du VAE qui constitue aujourd’hui plus de 30% des vélos utilisés par les touristes à vélo permet à un cycliste d’envisager de faire un détour de plus de 5 km pour rejoindre un prestataire proposant une offre qui lui parlera particulièrement.

Pourquoi ne pas fixer de nouvelle limite kilométrique nationale ?

- D’une part, car les réalités territoriales sont très différentes et notamment celles des territoires peu denses ou il va falloir aller « chercher » des services
- D’autre part, parce que besoins des clientèles itinérantes d’être au plus près de l’itinéraire sont différents de ceux de clientèles plus affinitaires qui préféreront choisir un prestataire qui correspondra particulièrement à ses attentes.
- Parce qu’au-delà de cette distance nous avons à la demande des clientèles ajouté un critère de sécurité du trajet entre l’itinéraire vélo et le prestataire (cf critère socle 1)

Critère socle n°1 - Être informé sur le meilleur parcours pour arriver chez votre Accueil Vélo

Quel objectif ?

Il est très important pour une bonne expérience client qu'il n'y ait pas de différence notable entre l'expérience vélo du jour et le trajet pour rejoindre le prestataire Accueil Vélo. Or, chaque territoire, chaque itinéraire a un positionnement vélo spécifique ; cela implique que les clientèles qui vont choisir cette destination ou cet itinéraire vont avoir des attentes spécifiques : un VVTiste accompli qui aura choisi une destination VTT de montagne pourra emprunter un sentier pour rejoindre le prestataire Accueil Vélo qu'il a choisi alors qu'une famille ayant choisi une portion de véloroute au bord de l'eau sera elle en attente d'un trajet aussi sécurisé. L'accès au service Accueil vélo doit donc être cohérent par rapport au positionnement.

Jusqu'ici le référentiel Accueil Vélo ne disait rien sur les critères de la liaison entre l'itinéraire principal et le labellisé Accueil Vélo.

L'objectif est que le client, lorsqu'il prépare son voyage ou son séjour vélo, dispose de l'information nécessaire pour pouvoir choisir en connaissance de cause tel ou tel prestataire Accueil Vélo. Cela participe à son engagement d'accueil de ces clientèles spécifiques que sont les touristes à vélo.

Comment l'appliquer ? quel rôle du référent ?

L'objectif de ce critère est donc que le client puisse décider en connaissance de cause si le niveau de sécurité de la liaison est compatible avec sa situation (famille avec enfants, néophyte, expert...). Pour cela il doit avoir une information claire sur le trajet qui va le conduire chez le prestataire. Accueil vélo n'a pas souhaité faire reposer sur les référents la responsabilité juridique de décider du niveau de sécurité de ce trajet.

2 cas de figure existent :

Cas n°1 : le trajet de la liaison est validé par un processus organisé à l'échelle du territoire :
Exemple de processus territorial :

1- Après la visite réalisée par le référent, celui-ci demande à l'association cyclotouriste locale de proposer le trajet.
2- Le référent envoie cette proposition à la direction départementale des infrastructures
3- La direction départementale émet un avis qui est présenté en commission départementale (qui se réunit tous les 2 mois)
4- La décision de la commission est notifiée par courrier au référent qui l'envoie au prestataire

Dans ce cas le rôle du référent est de communiquer le tracé de l'itinéraire validé et de s'assurer que ce tracé figure bien sur le site du prestataire et est bien envoyé à la demande aux clients.

Cas n°2 : il n'y a pas de processus organisé en local : le candidat à la labellisation doit informer ses clients sur le parcours pour arriver chez lui depuis l'itinéraire.

3 options sont alors possibles :

1. **Le prestataire est situé directement sur l'itinéraire.**

Il devra préciser sur ses documents de communication et de le préciser lors des contacts mails / téléphonique avec la clientèle: « Je suis situé sur tel itinéraire »

2. **Le prestataire n'est pas sur l'itinéraire et la liaison est sécurisée par des aménagements en site propre ou une petite route de campagne au trafic automobile très limité** et ne présentant pas de point noir (circulation à + de 50 km/h, départementale à fort trafic automobile, présence de grands ronds-points non aménagés pour les vélos, circulation importante de poids lourds)

Il devra préciser sur ses documents de communication : « Je suis situé à X km de tel itinéraire » et « Pour venir jusqu'à chez nous depuis tel itinéraire, vous aurez « une voie verte , une piste cyclable « ou « une route aménagée » (bande cyclable, chaussidou) ou « une petite route de campagne avec un trafic automobile très limité » et accompagner cette mention d'une description du trajet (sous forme de carte, texte ou photo) .

3. **Le prestataire n'est pas sur l'itinéraire vélo et l'itinéraire de liaison n'est pas aménagé (pas de voie verte ni de piste cyclable, ni de bande cyclable, ni de chaussidou) .**

Il devra le préciser dans ses documents de communication et lors des contacts mails / téléphonique avec la clientèle « Je suis situé à X km de tel itinéraire » et « La route pour venir jusqu'à chez nous n'est pas aménagée pour les vélos » et accompagner cette mention d'une description du trajet (sous forme de carte, texte ou photo).

Lors des échanges téléphoniques préalables à la visite de labellisation, ou lors de la visite, si le référent juge que le trajet à emprunter entre l'itinéraire et le candidat à la labellisation est dangereux pour les touristes à vélo : circulation à + de 50 km/h et pas d'aménagements, départementale à fort trafic automobile, présence de grands ronds-points non aménagés pour les vélos, circulation importante de poids lourds, il peut refuser la labellisation. S'il a un doute, il saisit l'animateur territorial de la marque.

Si le trajet depuis l'itinéraire présente de forts dénivelés, il est recommandé au labellisé de l'indiquer sur ses documents de communication et de le préciser lors des contacts mails / téléphonique avec la clientèle.

Critère socle n°2 - Être accueilli : vous, votre vélo, vos sacoches ...

Pouvoir facilement joindre votre Accueil Vélo et être renseigné sur ce qu'il propose et sur les autres services dont vous pouvez avoir besoin : réparateurs, loueurs, laverie... Avoir à disposition de la documentation sur l'offre d'itinéraires et de circuits vélo du territoire ainsi que de la documentation touristique.

Quel objectif ?

La marque Accueil Vélo dispose d'un nom qui porte de façon très claire les valeurs de la marque : l'Accueil des clientèles cyclistes. Accueil Vélo renforce aujourd'hui cette promesse d'Accueil qui est fortement défendue par les labellisés eux-mêmes qu'ils soient hébergeurs, loueurs ou réparateurs.
Un candidat à la labellisation Accueil vélo doit donc s'engager (lui et l'ensemble des équipes en contact avec les clients) à

- accueillir physiquement ses clients en français et à minimum en anglais,
- leur fournir des informations sur les offres vélos du territoire ainsi que sur la marque.

Ce nouveau critère inclut également la facilité à joindre le labellisé qui est importante notamment pour les clientèles en itinérance. Cela implique également que le labellisé Accueil Vélo participe aux rencontres organisées sur le territoire par l'Office de tourisme et/ou le référent sur l'offre vélo comme sur la mise en réseau des prestataires.

Mise en application :

- ✓ Pour les hébergements qui ciblent une clientèle de cyclistes itinérants**, le principe de l'accueil physique est obligatoire** surtout quand les cyclistes ne restent qu'une seule nuit.
- ✓ Pour des hébergements plus ciblés « séjour » : **il faut au moins un contact physique en début de séjour** pour tenir compte des besoins spécifiques des clientèles.

Il n'est pas attendu de goodies ou de gestes commerciaux mais une attention aux besoins des cyclistes
- la possibilité de donner les contacts des services vélo du territoire (loueurs / réparateurs...)
- la capacité à donner des informations adaptées sur l'offre vélo et touristique du territoire (carte, guide, livret d'accueil, application, site internet...)

Si le candidat à la labellisation ne parle pas anglais, il est préconisé de lui fournir un document (lexique ou schéma très basique ou brochure des principaux termes liés au vélo selon sa catégorie : hébergement, loueur, réparateur ...).

Critère socle n°3 - Pouvoir stationner gratuitement votre vélo sur place ou à proximité grâce à des arceaux ou à un local fermé, sécurisé et de plain-pied. Tous les hébergements Accueil Vélo vous mettront à disposition ce local.

Quel objectif ?

C'est une réponse à la préoccupation majeure des cyclistes : la sécurisation de leur vélo. Cette demande croît en lien avec l'augmentation de la valeur des vélos. Tous les labellisés Accueil Vélo doivent donc mettre à disposition un stationnement sécurisé **gratuit** le temps de l'utilisation de leurs services.

Mise en application :

Pour tous les hébergements, il y a 3 conditions cumulatives : l'abri doit être fermé et couvert + sécurisé + de plain-pied et accessible par une pente inférieure à 10%. Différentes solutions sont acceptées pour la sécurisation : clés, cadenas à codes, badges ...

Pour tous les autres Accueil Vélo, il faut soit, ce même type d'abri soit, des arceaux (5 emplacements minimum) . Les équipements proscris sont les racks, les pinces roues, les râteliers, les dalles fendues avec anneaux. Le candidat doit s'assurer que son équipement permet d'accueillir tous les types de vélos. Si les candidats à la labellisation sont à la recherche de modèles d'arceaux ou d'abris, ils peuvent consulter la documentation élaborée par l'ADEME dans le cadre de son programme développer le tourisme à vélo.

Les arceaux sont prioritairement installés sur le domaine privé du prestataire mais des arceaux situés sur le domaine public sont acceptés s'ils sont situés devant ou à proximité du prestataire par exemple devant un restaurant installé en cœur de village. La saturation des parkings vélo publics ne peut invalider le critère néanmoins dans ce cas, il faut encourager le prestataire à communiquer avec son référent AV et la collectivité de son territoire pour trouver des solutions.

Pour les monuments historiques ou les espaces naturels sensibles/ classés, dans lesquels les ABF refusent l'installation d'arceaux France Vélo Tourisme va ouvrir un chantier avec le ministère de la Culture pour tenter d'élaborer un recueil des types d'installations autorisées.

Les loueurs et réparateurs sont également concernés par ce critère : un groupe doit pouvoir stationner ses vélos le temps que l'un d'entre eux fasse réparer ou loue son vélo. Seuls les loueurs et réparateurs nomades sont exemptés du critère.

Critère socle n°4 - Pouvoir déposer vos sacoches et bagages le temps de votre pause via un service de gardiennage, de casiers, de consignes (gratuit ou payant). Ce service peut ne pas être proposé pour des raisons de sécurité – par exemple pour cause de dispositif vigipirate

Quel objectif ?
Ce critère va de pair avec le précédent et répond à la seconde préoccupation des cyclistes : la sécurisation de leurs sacoches et/ou bagages pendant une halte ou une visite. Les prestataires Accueil Vélo se doivent donc d'offrir un service de gardiennage / de consignes gratuit ou payant aux clients bénéficiant de leurs services. Ce service peut bien entendu évoluer selon les règles du dispositif Vigipirate ou autres dispositifs de sécurité en vigueur.

Mise en application :

Pour les hébergements, il s'agit bien du classique service de bagagerie disponible dans les hôtels. Lorsque l'hébergement ne dispose de personnel d'accueil, ce service peut être proposé via des casiers à clés ou à code.

Pour les autres catégories, il s'agit pour le client de pouvoir poser ses sacoches, son sac à dos le temps de l'utilisation du service :
Par exemple le temps du déjeuner au restaurant, le temps de la réparation chez le réparateur, le temps de finaliser la location chez le loueur.

Pour les sites de visite comme les musées, monuments, on trouvera plus fréquemment des casiers à code ou à clés en libre services.

Un prestataire peut être labellisé s'il ne peut proposer ce service mais indique une consigne à bagages distante de 500 mètres maximum.

Les seuls exemptés de ce critère sont les réparateurs de vélo itinérants qui ne disposent pas de local.

La marque rappellera sur ses différents supports de communication que ce service peut être suspendu en cas de dispositif Vigipirate ou d'autres dispositifs de sécurité. Les candidats à la labellisation seront invités à le préciser lors de leurs contacts mails/ téléphoniques avec les clients et à afficher l'information si possible dans leur espace d'accueil.

Critère socle n°5 - *Pouvoir recharger votre téléphone, votre GPS pendant la pause*

Contexte

Plus de 80% des touristes à vélo utilisent un moyen de guidage de type GPS ou applications sur téléphone ou consultation de sites en lignes. Ces consultations sont très consommatrices de batterie et dans la très grande majorité des cas, le cycliste aura besoin de recharger son téléphone ou son GPS dans la journée : il est donc essentiel que le touriste à vélo puisse **recharger gratuitement** son téléphone ou son GPS pendant sa pause.

Mise en application :

Ce service est proposé aux clients des prestataires.

Pour l'hôtellerie de plein air, ce service de rechargement téléphone et GPS doit être proposé gratuitement sans nécessité de souscrire à un forfait électricité.

Les prestataires itinérants, s'ils ne disposent pas de source d'électricité mobile, sont exemptés de ce critère.

Il n'est pas obligatoire que le labellisé Accueil Vélo surveille le téléphone / le GPS pendant son chargement. Le touriste à vélo doit être informé que cette recharge se fait sous sa responsabilité et être invité à attendre auprès de la prise la fin du chargement.

Je vérifie auprès du candidat qu'il est en mesure de proposer une prise ou brancher le chargeur de téléphone / GPS.

Critère socle n°6 - Pouvoir recharger la batterie de votre VAE le soir à l'étape ; ce service peut ne pas être proposé pour raison de réglementation dans certains monuments historiques par exemple.

Contexte

Plus d'un tiers des touristes à vélo utilisent désormais un VAE. Il paraît donc indispensable que la marque Accueil Vélo prenne en compte le besoin spécifique de recharge des batteries des VAE d'autant que dans les études de fréquentation des itinéraires l'absence de points de recharge des batteries de VAE est noté comme un point noir. Néanmoins, il s'agit davantage d'un besoin « de précaution » que d'un « besoin réel ». En effet les batteries de VAE sont tout à fait à même de supporter une étape de 60 km qui est une distance moyenne constatée.

Mise en application :

La présence d'une solution de recharge de la batterie de leur VAE est **obligatoire pour les hébergements**. Cette solution doit être dans ou à proximité du local vélo fermé et sécurisé. Cela permet de répondre au besoin de recharge des batteries des VAE à batteries intégrées. La possibilité ou non de recharger la batterie à la prise de sa chambre doit être précisée.

La gratuité ou la tarification de cette recharge sont laissées à l'appréciation du labellisé. Sachant que le coût d'une recharge de batterie d'un VAE s'établi selon la puissance de la batterie entre 5 et 11 centimes d'euros. Si le prestataire décide de facturer cette recharge, l'information devra être précisée en amont lors de la communication avec le client.

Si le prestataire n'est pas en mesure de proposer ce service du fait de réglementation particulière (par exemple : réglementation spécifique pour des monument historiques), le candidat à la labellisation devra alors pouvoir indiquer la borne de recharge la plus proche.

Les candidats à la labellisation Accueil vélo peuvent soit proposer ce service soit indiquer la bonne de recharge la plus proche.

Critère socle n°7 - Avoir à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries : matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied et vous indiquer le réparateur le plus proche.

Contexte

Un touriste à vélo peut rencontrer des petits pépins. Être Accueil Vélo c'est **mettre gratuitement** à la disposition de ses clients un kit de réparation pour que le touriste à vélo puisse s'il le souhaite faire ces petits régalages ou réparations et communiquer, s'il le demande, les coordonnées du réparateur de vélo le plus proche

Mise en application :

Le kit de réparation doit comprendre tous les éléments listés.

La pompe à pied est obligatoire dans le kit car la pompe à main demande beaucoup plus d'efforts pour un résultat moins bon. On ne peut donc pas labelliser un prestataire ne proposant qu'une pompe à main. Le compresseur qui peut présenter des risques d'éclatement des chambres à air est à proscrire.

Préciser au prestataire qu'il doit renouveler les consommables du kit de réparation.

Ce critère porte bien sur la mise à disposition du kit. Il n'est pas attendu que le prestataire réalise les opérations d'entretien ou les petites réparations.

Les critères - Hébergement

Les Hébergements Accueil Vélo sont des campings, des hôtels, des gites, des chambres d'hôtes, des hébergements de groupe, des cabanes et autres hébergements atypiques qui répondent à chaque fois que c'est possible à des classements ou des démarches qualité.

To*us les hébergements Accueil Vélo s'engagent :*

- ***À vous donner la possibilité de laver et sécher votre linge et de nettoyer votre vélo***
- ***Quand les hébergements Accueil Vélo proposent un petit déjeuner, celui est adapté pour que vous puissiez faire le plein d'énergie***
- ***Le soir, pour votre étape, si les hébergements Accueil Vélo ne proposent pas de restauration, ils peuvent vous indiquer les solutions existantes à proximité***

Contexte

La recherche d'un hébergement est (et de très loin) la première recherche effectuée par les touristes à vélo qu'ils soient itinérants ou en séjour.
C'est donc une catégorie de services essentielle pour Accueil Vélo sur laquelle l'effort principal de labellisation doit porter.
La diversification des profils des touristes à vélo demande une gamme étendue de réponses en type d'hébergement.

L'éligibilité est étendue aux nouvelles formes d'hébergements légers développées depuis quelques années.

1 - Le pré-requis du classement ou label est maintenu.

Il matérialise les enjeux de qualification de l'offre d'hébergement portés par les Offices, les ADT et CRT et par ADN Tourisme .
Peuvent candidater les hébergements touristiques classés selon les normes nationales propres à chaque catégorie. Pour les types d'hébergements ne disposant pas d'un classement réglementaire, l'établissement candidat à la marque Accueil Vélo doit être labellisé.
Pour les autres types d'hébergements, l'établissement candidat doit répondre à une démarche qualité nationale ou territoriale : Chambre d'Hôtes Référence, Destination d'excellence, Gîtes de France, Clévacances, Bienvenue à la ferme, Accueil paysan, Rando accueil, Aire naturelle de camping, Fleurs de soleil.
Les labels ou les démarches qualité acceptés sont ceux comportant des critères liés à l'activité d'hébergement. Les éco-labels qui ne mesurent que la performance environnementale ne peuvent venir qu'en complément d'un autre label. Les meublés de tourisme dont le classement est volontaire sont également concernés par ce critère et peuvent être soit classés soit labellisés.

Les critères - Hébergement

Lorsqu'il n'existe pas de classement ou de labels pour le type d'hébergement **et** que les propriétaires respectent les 7 critères socles **ainsi que** les critères thématiques, des dérogations à l'obligation de classement sont possibles.

Lorsqu'il s'agit de logements « classiques », ils doivent répondre aux conditions minimales de confort et d'habitabilité fixées par le décret n°87-149 du 6 mars 1987 et être situés hors des zones de nuisance, résultant des installations classées, routes à grande circulation, voies ferrées, aéroports.

Pour les habitats légers dédiés à l'itinérance qui ne disposent donc pas de classement et n'ont pas d'accueil physique, le référent peut accorder une dérogation si la demande contribue à résorber la pénurie d'offres sur le territoire et sous réserve qu'il y ait, sur place ou à proximité

- des sanitaires accessibles
- une prise électrique pour recharger les téléphones et GPS
- une borne de recharge pour les batteries des VAE
- une documentation touristique à disposition

Il peut être dérogé à ces quatre éléments si l'hébergement est situé une zone naturelle sensible ou périmètre de protection dont la réglementation ne permet pas de les respecter.

Pour les hébergements atypiques : cabanes dans les arbres, roulottes, yourtes : c'est le référent local qui décide de la labellisation si tous les critères socles et spécifiques hébergement sont validés.

Ne sont pas éligibles les vans et les camping-cars qui sont des moyens de transport et non des hébergements ainsi que les hébergements non- marchands.

En cas de doute, le référent territorial envoie une brève présentation argumentée de sa position à l'animateur territorial qui lui apporte un avis dans un délai maximum de trois semaines.

En tant que référent vous connaissez les prestataires de votre territoire :
Si le candidat répond aux critères socles et aux critères thématiques et que sa demande de classement / labellisation a été déposée, vous avez la possibilité de le labelliser sans attendre la réponse de classement / labellisation.
Des clauses prévoyant ces possibilités seront ajoutées dans le document qui sera communiqué par la marque, au labellisé, à l'issue du processus de labellisation.

2. Tous les hébergements Accueil Vélo s'engagent à vous donner la possibilité de laver et sécher votre linge et de nettoyer votre vélo

Contexte

A la fin d'une journée de vélo, qu'on soit en itinérance ou en séjour, on a besoin de laver sa tenue de vélo et qu'elle soit sèche pour le lendemain matin et si le trajet s'est effectué sur des parties poussiéreuses ou sur des parties boueuses, il est important de pouvoir rincer son vélo pour que la sortie ou l'étape du lendemain puisse bien se dérouler.

Mise en application :

L'hébergeur doit mettre à disposition les équipements nécessaires pour laver et sécher rapidement le linge des touristes à vélo : à minima un évier et un étendoir intérieur dans un espace chauffé.

Si ce n'est pas possible, l'hébergeur doit accorder la possibilité de laver le linge dans les chambres et mettre à disposition un étendoir dans la salle de bain.

A titre dérogatoire, si l'établissement ne peut proposer ce service mais qu'il respecte les critères socles + les critères thématiques hébergements, il est possible de le labelliser à condition qu'il y ait une laverie automatique à proximité (moins de 600 mètres).

L'hébergement doit également mettre à disposition un espace pour le nettoyage des vélos équipé à minimum d'un seau et d'une brosse sauf arrêté de restriction d'eau en vigueur sur le territoire.

3. Quand les hébergements Accueil Vélo proposent un petit déjeuner, celui-ci est adapté pour que vous puissiez faire le plein d'énergie. Le soir, pour votre étape, si les hébergements Accueil Vélo ne proposent pas de restauration, ils peuvent vous indiquer les solutions existantes à proximité.

Contexte

L'alimentation est importante pour les cyclistes.
Le petit déjeuner doit permettre des apports énergétiques supérieurs au petit déjeuner « français » classique. Quant au repas du soir, il est important que les touristes à vélo aient une offre de repas sur place ou à proximité.

Mise en application :

Le petit déjeuner du cycliste comprendra en plus de l'offre sucrée traditionnelle un apport en protéines : œufs, fromage, laitages, charcuterie, protéines végétales, céréales…

Si le candidat ne propose pas de restauration sur place, il indique les restaurants à proximité – ou à défaut les commerces ou il est possible de se ravitailler à moins de 1 km.

Un hébergement qui ne propose pas de restauration le soir et qui est situé dans un territoire ou il n'est pas possible de diner ou de faire des courses et de cuisiner sur place ne peut pas être labellisé Accueil Vélo.

4. Les campings Accueil Vélo, en plus des critères « hébergement », proposent des emplacements nus dédié à l'installation des touristes à vélo avec un tarif adapté. Ils vous donnent la possibilité d'accéder à des tables et des chaises à l'extérieur ainsi qu'un espace abrité.

Eléments de contexte

Les besoins des touristes à vélo en camping sont spécifiques :

1. ils n'ont pas besoin d'autant d'espace que d'autres types de campeurs
2. ils ont besoin de d'asseoir à l'abri si les conditions météo ne sont pas bonnes ou en extérieur pour se délasser les jambes après l'effort.

Mise en application :

Par tarif adapté, il faut entendre « emplacement nu sans voiture ni électricité ».
Les emplacements réservés aux touristes à vélo seront autant que possible ombragés et situés à proximité du local vélo fermé et sécurisé.
Le camping met à disposition des touristes à vélo un espace commun abrité avec table et chaises et au moins une table extérieure

5. Optionnel : Certains hébergements Accueil Vélo vont encore plus loin pour vous faciliter vos vacances à vélo en vous proposant un transfert de bagages et/ou la possibilité de laisser votre véhicule garé chez eux pendant votre voyage à vélo

Pour certains touristes à vélo bénéficier d'un transfert de bagages entre des hébergements est un véritable plus.
De même, certains touristes à vélo viennent en voiture au début de leur parcours et cherchent un lieu pour stationner leur voiture, le temps de leurs vacances (service gratuit ou payant) .

Les hébergeurs du territoire voulant s'engager sur ces deux options, communiqueront clairement sur l'existence de ce service et les conditions de fonctionnement et de tarification.

Les critères - Location

Tous les loueurs de vélos Accueil Vélo :

1. **Disposent d'une gamme de vélos adultes / enfants adaptée à leur territoire**
2. **Renouvellent régulièrement leurs vélos**
3. **Vous fournissent, à votre demande, un casque et un antivol de qualité**
4. **Vous assistent en cas de problème, soit en vous dépannant lorsque c'est possible, ou en vous indiquant la solution de dépannage la plus adaptée à votre situation.**
5. **Vous proposent à la location des matériels et accessoires complémentaires : sacoches, porte-bagages …**

Contexte :

Le type de matériel et la taille du parc dépendent de l'offre vélo du territoire : itinérance, itinéraires VTT, parcours mixtes… En cas de petite structure et pour pouvoir offrir la gamme demandée, il est recommandé de travailler en réseau.

Pour cette catégorie de prestataire, l'état de la flotte de vélo et l'assistance au client en cas de problème sont les éléments centraux de la plus-value Accueil Vélo.

Mise en application :

Le référent peut juger du renouvellement régulier du parc en regardant l'état des vélos.

Des vélos reconditionnés pourront être proposés s'ils sont en très bon état ; en cas de doute, le loueur pourra être interrogé sur le processus de reconditionnement des vélos. Si l'examen visuel des vélos n'est pas concluant, le prestataire est interrogé :

- sur la périodicité à laquelle il renouvelle sa flotte et sur la date du dernier renouvellement.
- sur la présence de compétences en mécanique cycles.

La fourniture de gilets rétroréfléchissants n'est pas mentionnée comme critère Accueil vélo car elle est obligatoire pour tout déplacement vélo hors agglomération, la nuit ou lorsque la visibilité est insuffisante. La fourniture du casque et de l'antivol est soit gratuite soit payante.

En cas de problème avec le vélo de location, il y a deux types de situations :

- l'avarie, la panne survient à proximité : le loueur qui doit être facilement joignable va l'assister pour résoudre le problème.
- En cas de location pour une itinérance et si le problème survient après la 1er étape, s'il ne peut assister le client, le loueur devra contacter une autre antenne ou un autre loueur pour porter assistance au client.

Les services de self location type box à vélo sont exclus du label car ne répondent pas au critère socle d'Accueil.

Optionnel : Certains loueurs spécialisés dans l'itinérance vous proposent des locations de vélos que vous pouvez laisser à votre point d'arrivée pour revenir à votre point de départ en train : retrouvez ces informations via les outils de communication.

Certains touristes à vélo, lorsqu'ils choisissent un parcours linéaire, préfèrent laisser leur vélo à leur point d'arrivée avant de revenir à leur point de départ.
Cette offre de vélo one-way répond à une demande spécifique mais croissante.
Ce critère optionnel valorise les loueurs qui proposent cette possibilité.
Le loueur qui propose ce service est invité à le valoriser sur ses documents de communication et ses plateformes de commercialisation.

Tous les réparateurs de cycles Accueil Vélo affichent leurs horaires ainsi qu'un numéro de téléphone pour les joindre et proposent des créneaux de réparation express quotidiens.

Contexte :
Tomber en panne de vélo et devoir faire appel à un réparateur peut gâcher des vacances : il est important que les réparateurs Accueil Vélo soient des professionnels qualifiés, disponibles et organisés pour traiter les réparations urgentes.

Mise en application :

La facilité pour joindre le réparateur au téléphone grâce à l'affichage des horaires auxquels il est joignable et de son numéro de téléphone, à l'atelier comme en déplacement, est essentielle.

Des informations claires sur son rayon d'action ainsi que sur les créneaux de réparation express quotidiens sont les deux autres points d'attention pour ce critère.

Un atelier mobile de réparation peut être labellisé sous réserve qu'il respecte les trois conditions ci-dessus et qu'il soit particulièrement clair sur son territoire d'intervention si celui-ci varie d'un jour à l'autre.

Rien n'interdit de labelliser un atelier vélo de décathlon s'il répond aux critères ci-dessus ainsi qu'à l'ensemble des critères socles. Néanmoins, compte-tenu de l'importance de cette enseigne, si une telle demande se présentait, merci de contacter les copropriétaires de la marque pour qu'une démarche de cadrage nationale puiss être envisagée.

Depuis la suppression de l'obligation de formation et de certification, la profession peut- être exercée sans qu'il soit nécessaire de justifier de diplômes, de titres homologués, il n'appartient pas au référent de vérifier les compétences techniques du candidat à la labellisation.

Tous les restaurants et points de restauration (guinguettes, food trucks…) Accueil Vélo sont ouverts le midi et proposent une formule rapide et la possibilité de la consommer sur place ou à proximité dans un espace équipé de tables et de chaises

Contexte

La faiblesse de l'offre de restauration est un point noir dans toutes les enquêtes de fréquentation des itinéraires alors même que l'expérience de restauration est une part importante de l'expérience touristique. Certains territoires déploient des démarches de qualité pour valoriser l'identité culinaire du territoire. Les restaurateurs mobilisés dans le cadre de ces démarches constituent un socle privilégié pour Accueil Vélo.

La labellisation s'élargit pour prendre en compte les nouvelles formes de restauration qui émergent dans les territoires.

Depuis 2022 le code de la consommation oblige les restaurants à fournir de l'eau potable gratuite à leurs clients dans le cadre de la lutte contre les déchets plastiques et de la promotion de la consommation d'eau du robinet plutôt que d'eau en bouteille. Ce n'est donc plus un critère Accueil Vélo spécifique.

Mise en application :

Sont éligibles à la marque Accueil Vélo les établissements suivants qui respectent les critères socles

- Les établissements permanents : restaurants, brasseries
- Les établissements saisonniers : guinguettes, food trucks, à conditions que l'information sur leur amplitude horaire et saisonnière soit explicite sur leur communication.
- Les lieux hybrides proposant de la petite restauration sous forme de paniers, bocaux, snacking : épiceries, magasins de producteurs, tiers-lieux, boulangeries,…

Pour les établissements saisonniers et les lieux hybrides la présence de toilettes sur place ou à proximité est indispensable de même que la présence de tables et de sièges pour pouvoir consommer sur place.

La labellisation des établissements de chaînes de restaurations nationales et internationales n'est pas possible, ces établissements ne respectant pas le critère d'accueil spécifique des clientèles vélo.

La labellisation d'un restaurant gastronomique est possible sous réserve qu'il accepte d'accueillir des cyclistes en tenue dans son établissement et qu'il propose une formule rapide. L'obligation de réservation peut également être un frein.

Les critères – Site de visites

Sur vos parcours, les monuments et sites de visite Accueil Vélo vous proposent de pouvoir garer votre vélo, au plus près des bâtiments d'accueil - sauf impossibilité réglementaire.

Contexte

Les visites et découverte de sites sont les premières activités hors vélo pratiquées par les touristes à vélo.

Il convient donc d'en faire une catégorie à part pour mieux valoriser les propositions labellisées Accueil Vélo.

Les principaux critères d'accessibilité, de stationnement et de consigne des bagages qui facilitent ces visites sont traités dans les critères socles.

Un seul critère supplémentaire est appliqué aux monuments et sites de visites : la localisation des stationnements vélo qui doit être plus proche que les parkings voiture.

La mise à disposition de toilettes et d'un point d'eau ou leur existence à proximité est nécessaire pour la labellisation.

Sont éligibles à la labellisation : les monuments civils et religieux, les musées, les villes et villages, les sites et curiosités naturelles.

Si vous décidez de faire une pause pour une activité sportive ou de loisirs chez un labellisé Accueil Vélo vous aurez, en plus des engagements socle et du stationnement vélo sécurisé, accès à un point d'eau

Contexte :
Les activités de loisirs sont peu pratiquées par les touristes à vélo.

Néanmoins avec l'élargissement des types de clientèles, Accueil Vélo doit pouvoir proposer des activités proposant un accueil spécifique des cyclistes.

Les principaux critères d'accessibilité, de stationnement et de consignes bagages sont traités dans les critères socles et doivent être respectés.

Application
Deux critères supplémentaires sont appliqués à cette catégorie :

- la localisation des stationnements vélo qui doit être plus proche de l'accueil / l'entrée que les parkings voiture.
- la présence d'un point d'eau et l'accès à des toilettes ou leur existence à proximité.

Les activités éligibles sont les activités à caractère culturel, récréatif ou sportif.

Les ports et haltes fluviales ne rentrent pas dans cette catégorie, ni dans la nomenclature des lieux de visites établie à l'échelle nationale. En revanche, les différents services proposés par ces haltes ou ces ports, s'ils répondent au référentiel, peuvent être labellisés chacun dans sa catégorie : location de vélo, restauration, activité de loisir ...

Accueil Vélo portant des valeurs fortes liées au slow tourisme et privilégiant un mode de découverte doux des territoires, il n'est pas cohérent de labelliser des activités de loisirs fortement carbonées telles que les activités de karting, moto-cross, buggy...

Encore des questions ?

1. J'assiste aux webinaires et aux temps d'acculturation proposé par la marque et l'animateur régional.
2. En tant que référent, j'interroge l'animateur Accueil Vélo de mon territoire.
3. L'animateur territorial a la réponse.
4. Si l'animateur territorial n'a pas la réponse, il regroupe les questions transmises par les référents du territoire et les transmets à la chargée de mission nationale Accueil Vélo qui analyse la demande et y répond si la réponse existe. Si la réponse nécessite une évolution ou une précision, elle propose pour validation ces modifications à la gouvernance de la marque.
5. La réponse et/ou la modification sont communiquées à l'ensemble des animateurs
6. L'information est diffusée aux référents